

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Strategi Pelayanan Publik

1. Strategi

Strategi merupakan hal penting bagi kelangsungan hidup dari suatu perusahaan untuk mencapai sasaran atau tujuan perusahaan yang efektif dan efisien, perusahaan harus bisa menghadapi setiap masalah-masalah atau hambatan yang datang dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan.¹

Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan, dalam pengembangannya konsep mengenai strategi harus terus memiliki perkembangan dan setiap orang mempunyai pendapat atau definisi yang berbeda mengenai strategi. Strategi dalam suatu dunia bisnis atau usaha sangatlah di butuhkan untuk pencapaian visi dan misi yang sudah di terapkan oleh perusahaan, maupun untuk pencapaian sasaran atau tujuan, baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang.²

Menurut David³, Strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai. Strategi bisnis mencakup ekspansi georafis, diversifikasi, akusisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, pengetatan, divestasi, likuidasi, dan usaha patungan atau joint venture. Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya

¹ David, Fred R., Manajemen Strategi Konsep, Salemba Empat, Jakarta.

² Chandler, A. D., Jr. (1992). Strategy and structure. In H. M. Strage (ed.), Milestones in management: An essential reader (pp. 61-72). Oxford, UK: Basil Blackwell, Ltd.

³ David, FR.2011. Strategic Management Concept and Cases. New Jersey: Prentice Hall. Hal 18-19

perusahaan dalam jumlah besar. Jadi strategi adalah sebuah tindakan aksi atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Tjiptono⁴ istilah strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu *strategia* yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Strategi juga bisa diartikan suatu rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer pada daerah – daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu.

Strategi adalah tindakan potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan yang besar. Sebagai tambahan, strategi memengaruhi kesejahteraan jangka panjang organisasi, biasanya paling sedikit lima tahun, dan oleh karena itu berorientasi masa depan. Strategi memiliki konsekuensi multifungsi atau multimediasi dan membutuhkan pertimbangan, baik faktor internal maupun eksternal yang dihadapi oleh perusahaan.⁵

Dari definisi-definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa strategi adalah alat untuk mencapai tujuan atau keunggulan bersaing dengan melihat faktor eksternal dan internal perusahaan. Perusahaan melakukan tindakan yang dapat menjadikan keuntungan baik untuk perusahaan maupun pihak lain yang berada di bawah naungan perusahaan.

⁴ Tjiptono, F., 1995, Strategi Pemasaran, Andi Offset, Yogyakarta. Hal 3

⁵ David F. R. & David F. R. 2016. Manajemen Strategi: Suatu Pendekatan Keunggulan Bersaing . Jakarta: Penerbit Salemba 4. Hal.11

2. Pelayanan Publik

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby berpendapat bahwa: “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Dr. Christian Grontoos berpendapat bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁶

Selanjutnya menurut Kemenpan⁷, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna pengguna maupun masyarakat secara luas. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi

⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal 2-5.

⁷ No.63/KEP/M.PAN/7/2003

warga.⁸ Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik secara langsung maupun tidak langsung. Pendapat lain tentang pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁹

Selain definisi di atas, pelayanan juga dijelaskan dalam Undang-undang Republik Indonesia Tentang pelayanan publik¹⁰. Diatur pada Bab 1 Pasal 1 ayat 1, dijelaskan bahwa: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” Sedangkan untuk Penyelenggara pelayanan publik dijelaskan dalam yakni: “Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik”¹¹.

3. Strategi Pelayanan Publik

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan dalam pelayanan yang diberikan oleh pelayanan publik terdapat strategi-strategi yang digunakan.

⁸ AG Subarsono, A.B, 2005, *Pelayanan Publik yang Efisien Responsif dan Non Partisipan* dalam buku *Mewujudkan Good Governance dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press. Hal.36

⁹ Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. Hal.128

¹⁰ UU Nomor 25 tahun 2009

¹¹ UU Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 pasal 1 ayat 2,

Secara garis besar, strategi kepuasan pelanggan dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori antara lain¹²:

1) Strategi Pra Pembelian

Salah satu kunci utama memuaskan pelanggan adalah kemampuan memahami dan mengelola ekspektasi pelanggan. Strategi manajemen ekspektasi pelanggan dibentuk dan didasarkan pada sejumlah faktor seperti pengalaman berbelanja di masa lalu, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaingnya.

2) Strategi Saat dan Paska Pembelian

Sedangkan untuk tipe ini terdiri atas empat strategi yang saling berkaitan erat dalam pembelian, yaitu: Aftermarketing. Konsep ini pada intinya menekankan pentingnya orientasi pada pelanggan saat ini sebagai cara yang lebih hemat biaya untuk membangun bisnis yang menguntungkan. Pentingnya konsep pelanggan seumur hidup, yang menggambarkan bahwa semakin lama sebuah perusahaan mampu mempertahankan seorang pelanggan, semakin menguntungkan pelanggan bersangkutan bagi perusahaan. Semakin lama seorang membeli produk/jasa dari perusahaan bersangkutan, serta semakin kecil kemungkinan pelanggan tersebut tergoda untuk beralih ke perusahaan lain yang menawarkan harga lebih murah. Selain itu, seiring dengan peningkatan loyalitas pelanggan, mereka yang loyal pada perusahaan juga berpeluang menjadi pendukung bagi perusahaan yang bersangkutan, dengan cara menyebarkan

¹² Op Cit. Tjiptono. Hal 362

komunikasi gethok tular positif dan mendorong teman, saudara maupun rekan kerjanya untuk membeli produk/jasa dari perusahaan jasa yang sama.

B. Pajak Daerah

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara. Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) mendefinisikan bahwa: “Pajak merupakan kontribusi wajib negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.¹³ Selain itu, definisi pajak menurut Soemitro (dalam Suandy) mengemukakan bahwa:

“Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat imbalan jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut disempurnakan menjadi pajak daerah adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *publik saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *publik investment*”.¹⁴

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Soemitro tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak dapat dianggap sebagai iuran rakyat kepada negara dimana yang berhak memungut pajak hanyalah berdasarkan Undang-Undang. Pemungutan pajak pun juga harus berdasarkan atau dengan kekuatan Undang-Undang serta satuan pelaksanaannya. Selain itu, dalam pemungutan pajak masyarakat tidak diberi timbal balik atau kontraprestasi individual oleh

¹³ UU KUP Pasal 1 Angka 1 Nomor 28 Tahun 2007

¹⁴ Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak, Edisi 5*. Jakarta: Salemba Empat

pemerintah. Selanjutnya pajak yang terkumpul digunakan untuk membiayai rumah tangga negara yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Pengelolaan pajak memang menjadi tanggung jawab negara, namun dengan adanya otonomi daerah pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan mengelola pemerintahannya sendiri. salah satu aspek pemerintahan daerah yang harus diatur secara teliti adalah masalah keuangan daerah. Sumber keuangan daerah tersebut terdiri dari hasil retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, lain-lain pendapatan asli daerah yang sah, serta hasil pajak daerah.

1. Definisi Pajak Daerah

Pajak daerah sebagai salah satu aset keuangan daerah diharapkan menjadi sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah untuk meningkatkan dan memantapkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, daerah mampu melaksanakan otonominya yaitu mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Meskipun beberapa jenis pajak daerah kabupaten/kota diberi peluang dalam menggali potensi sumber-sumber keuangannya dengan menetapkan jenis pajak selain yang telah ditetapkan, sepanjang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan sesuai dengan aspirasi masyarakat. Berdasarkan wewenang yang telah diberikan dari pusat, Pemerintah Kota Malang melalui BPPD Kota Malang mengeluarkan kebijakan Program *Sunset Policy* yang melingkupi tentang pengelolaan pajak daerah khususnya PBB.

Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pendapatan Daerah dan Retribusi Daerah yang menyatakan pajak daerah sebagai berikut: “Pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dpat dipaksakan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah”.¹⁵ Hal ini juga sebagaimana yang disampaikan oleh salah satu ahli yaitu Mardiasmo yang mendefinisikan pajak daerah sebagai berikut: “Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.¹⁶ Berdasarkan pengertian yang dikemukakan oleh para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pajak daerah merupakan iuran dari masyarakat kepada kas negara yang dibayarkan secara sukarela dimana mereka tidak mendapat timbal balik atau kontraprestasi, dan dana yang terkumpul dapat digunakan sebagai pembiayaan negara.

Pada tahun 2009 UUD Pajak dan Retribusi Daerah mengalami penyempurnaan dari UUD Nomor 34 Tahun 2000 yang diganti menjadi UUD Nomor 28 Tahun 2009. Penyempurnaan tersebut memiliki tujuan antara lain:

- 1) Memperbaiki sistem pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah.

¹⁵UU Nomor 34 Tahun 2004 Pasal 1 Ayat 6

¹⁶ Mardiasmo. 2009. *Perpajakan, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta. Hal. 2

- 2) Penguatan perpajakan daerah (*local taxing empowerment*).
- 3) Meningkatkan efektivitas pengawasan pungutan daerah.
- 4) Menyempurnakan pengelolaan pajak daerah dan retribusi daerah.¹⁷

Tabel 2.1. Tabel Tujuan Penyempurnaan UU PDRD Nomor 28 Tahun 2009

Sistem Pemungutan	Perubahan sisteman retribusi dan pungutan pajak.
<i>Local Taxing Power</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Retribusi dan obyek pajak daerah lebih diperluas - retribusi dan jenis pajak daerah sebaiknya diperbanyak dengan memperhatikan potensi yang ada - tarif beberapa jenis pajak sebaiknya dimaksimalkan penarikannya - penetapan tarif pajak sebaiknya ditentukan oleh daerah dimana kebijakan tarif dipegang penuh oleh daerah
Sistem Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> - pengawasan pada sistem sebaiknya dirubah - Bagi oknum yang melanggar peraturan PDRD sebaiknya dikenakan hukuman atau diberi sanksi.
Sistem Pengelolaan	<ul style="list-style-type: none"> - Sebaiknya hasil pajak dibagi pada daerah dan juga provinsi - Pemungutan pajak seahrusnya dilakukan lebih sering

2. Jenis-Jenis Pajak Daerah

Jenis pajak daerah yang dipungut oleh kabupaten/kota menurut Undang-

Undang Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah antara lain¹⁸:

¹⁷ UU Nomor 28 Tahun 2009

¹⁸ Ibid

- 1) Pajak Hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel.
- 2) Pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan restoran.
- 3) Pajak Hiburan adalah pajak atas penyelenggaraan hiburan sedangkan yang dimaksud dengan hiburan adalah semua jenis tontonan, pertunjukan, permainan, dan/atau keramaian yang dinikmati dengan dipungut bayaran.
- 4) Pajak Reklame adalah pajak atas penyelenggara reklame, sedangkan yang dimaksud dengan reklame adalah benda, alat, perbuatan, atau media yang bentuk dan corak ragamnya dirancang untuk tujuan komersial memperkenalkan, menganjurkan, mempromosikan, atau untuk menarik perhatian umum terhadap barang, jasa, orang, atau badan, yang dapat dilihat, dibaca, didengar, dirasakan, dan/atau dinikmati oleh umum.
- 5) Pajak Penerangan Jalan adalah pajak atas penggunaan tenaga listrik, dengan ketentuan bahwa di wilayah daerah tersebut tersedia penerangan jalan, yang rekeningnya dibayar oleh pemerintah daerah.
- 6) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan adalah pajak atas kegiatan pengambilan mineral bukan logam dan batuan, baik dari sumber alam di dalam dan/atau permukaan bumi untuk dimanfaatkan. Sedangkan yang dimaksud dengan Mineral Bukan Logam dan Batuan sebagaimana dimaksud di dalam peraturan perundang-undangan di bidang mineral dan batubara.
- 7) Pajak Parkir adalah pajak atas penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan, baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang

disediakan sebagai suatu usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor. Sedangkan yang dimaksud dengan parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara.

- 8) Pajak Air Tanah adalah pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah. Sedangkan yang dimaksud dengan Air Tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan di bawah permukaan tanah.
- 9) Pajak Sarang Burung Walet adalah pajak atas kegiatan pengambilan dan/atau pengusahaan sarang burung walet. Sedangkan yang dimaksud dengan Burung Walet adalah satwa yang termasuk marga *collocalia*, yaitu *collocalia fuchiap haga*, *collocalia maxina*, *collocalia esculanta*, *collocalia linchi*.
- 10) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Sedangkan yang dimaksud dengan Bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah kabupaten/kota. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan pedalaman dan/atau laut.
- 11) Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan adalah pajak atas perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan adalah perbuatan atau peristiwa hukum

yang mengakibatkan diperolehnya hak atas tanah dan/atau bangunan oleh orang pribadi atau badan.”¹⁹

Penjelasan diatas merupakan penjabaran dari jenis-jenis pajak daerah. Berdasarkan Undang-Undang Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah sangat beragam yakni terdapat 11 jenis pajak daerah diantaranya Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan, serta Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan. Apabila dikaitkan dengan kebijakan Program *Sunset Policy* di Kota Malang yang juga melingkupi pajak daerah maka kebijakan ini khusus menanggapi permasalahan tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Malang yang cukup besar.

3. Subyek Pajak dan Wajib Pajak Daerah

Subyek pajak merupakan pihak-pihak yang dikenai kewajiban untuk melaksanakan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakannya. Subyek pajak dapat meliputi orang pribadi maupun badan (perusahaan). Sedangkan wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah. Berdasarkan pengertian tersebut, sekilas terdapat kesamaan pengertian antara subyek pajak dan wajib pajak. Namun jika lebih dijabarkan lagi subyek pajak sangatlah berbeda dengan wajib pajak,

¹⁹ ibid

pengertian subyek pajak dapat dipahami sebagai pihak yang mengeluarkan uang untuk dikenakan pajak. Sedangkan wajib pajak adalah pihak yang mempunyai kewajiban untuk menyampaikan laporan perpajakan kepada pemerintah daerah. Untuk lebih jelasnya, penjabaran mengenai subyek pajak dan wajib pajak dapat dilihat pada Undang-Undang tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yakni sebagai berikut²⁰:

- 1) Subyek Pajak Hotel adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran kepada hotel. Wajib pajaknya adalah pengusaha hotel.
- 2) Subyek Pajak Restoran adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran kepada restoran. Wajib pajaknya adalah pengusaha restoran.
- 3) Subyek Pajak Hiburan adalah orang pribadi atau badan yang menonton dan/atau menikmati hiburan. Wajib pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan hiburan.
- 4) Subyek Pajak Reklame adalah orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan atau melakukan pemesanan reklame. Wajib pajaknya adalah orang pribadi.
- 5) Subyek Pajak Penerangan Jalan adalah orang pribadi atau badan yang menggunakan tenaga listrik. Wajib pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang menjadi pelanggan listrik dan/atau pengguna tenaga listrik.
- 6) Subyek Pajak Parkir adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran atas tempat parkir. Wajib pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan tempat parkir.

²⁰ Ibid

- 7) Subyek Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan adalah orang pribadi atau badan yang dapat mengambil mineral bukan logam dan batuan. Wajib Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan adalah orang pribadi atau badan yang mengambil mineral bukan logam atau batuan.
- 8) Subyek Pajak Air Tanah adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah. Wajib pajak air tanah adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah.
- 9) Subyek Pajak Sarang Burung Walet adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pengambilan dan/atau mengusahakan sarang burung walet. Wajib pajak sarang burung walet adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pengambilan dan/atau mengusahakan sarang burung walet.
- 10) Subyek Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan. Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi dan/atau memperoleh manfaat atas bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan.
- 11) Subyek Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan adalah orang pribadi atau badan yang memperoleh hak atas tanah dan/atau bangunan.

Wajib Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan adalah orang pribadi atau badan yang memperoleh hak atas tanah atau bangunan.²¹

Undang-Undang Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah juga menjelaskan tentang yang menjadi subyek pajak dan wajib pajak pada semua jenis pajak daerah. Apabila dikaitkan dengan kebijakan Program *Sunset Policy* di Kota Malang yang mengkhususkan penanganan pada tunggakan PBB, maka subyek pajaknya adalah seseorang atau badan yang memiliki hak atas kepemilikan tanah atau bangunan. Sementara obyek pajaknya adalah seseorang atau badan yang turut serta mendapat manfaat dari suatu tanah atau bangunan.

4. Obyek Pajak Daerah

Obyek pajak merupakan sasaran pengenaan pajak, dengan kata lain obyek pajak dapat berwujud sesuatu yang dikenai pajak. Sehingga seseorang yang memiliki obyek yang dikenai pajak harus segera membayar pajaknya. Seperti halnya subyek pajak dan wajib pajak, obyek pajak juga bervariasi. Berikut adalah penjelasan mengenai obyek pajak daerah berdasarkan Undang-Undang tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah diantaranya²²:

- 1) Obyek Pajak Hotel adalah pelayanan yang disediakan hotel dengan pembayaran termasuk:
 - a) Fasilitas penginapan atau fasilitas tinggal jangka pendek.

²¹Ibid

²² Ibid

- b) Pelayanan penunjang sebagai kelengkapan fasilitas penginapan atau tinggal jangka pendek yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan.
 - c) Jasa persewaan ruangan untuk kegiatan acara atau pertemuan di hotel.
- 2) Obyek Pajak Restoran adalah pelayanan yang disediakan restoran dengan pembayaran.
 - 3) Obyek Pajak Hiburan adalah penyelenggaraan hiburan dengan dipungut bayaran.
 - 4) Obyek Pajak Reklame adalah semua penyelenggaraan reklame.
 - 5) Obyek Pajak Penerangan Jalan adalah penggunaan tenaga listrik di wilayah daerah yang tersedia penerangan jalan yang rekeningnya dibayar oleh pemerintah daerah.
 - 6) Obyek Pajak Parkir adalah penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan, baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor.
 - 7) Obyek Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan adalah kegiatan pengambilan mineral bukan logam dan batuan.
 - 8) Obyek Pajak Air Tanah adalah pengambilan dan/atau pemanfaatan Air Tanah, dikecualikan dari obyek pajak air tanah yaitu:
 - a) Pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah untuk keperluan dasar rumah tangga, pengairan pertanian dan perikanan rakyat, serta peribadatan.

- b) Pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah lainnya yang diatur dengan peraturan daerah.
- 9) Obyek Pajak Sarang Burung Walet adalah pengambilan dan/atau perusahaan sarang burung walet.
- 10) Obyek Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan adalah bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.
- 11) Obyek Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan adalah perolehan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan.

C. Tata Cara Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan 3 stelsel²³:

1. Stelsel nyata (*riil stelsel*)

Peneganaan pajak didasarkan pada obyek (penghasilan yang nyata) sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Stelsel nyata mempunyai kelebihan atau kebaikan dan kekurangan. Kelebihan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Sedangkan kelemahannya adalah pajak baru dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui).

²³ Pramukti, A.S. & Primaharsya F. 2015. Pokok-Pokok Hukum Perpajakan. Yogyakarta: Medpres Digital. Hal 41

2. Stelsel Anggapan (*fictieve stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Misalnya, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu pada akhir tahun. Sedangkan kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

3. Stelsel Campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar dari pada pajak menurut anggapan, maka wajib pajak harus menambah. Sebaliknya jika lebih kecil kelebihannya dapat diminta kembali.

D. Sistem Pemungutan Pajak

Dalam pemungutan pajak tentu terdapat langkah-langkah atau sistem dalam pemungutan pajak, Antara lain²⁴:

1. *Official Assesment System*

²⁴ *Ibid.* Hal 41-42

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya:

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
- b) Wajib pajak bersifat pasif
- c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus

2. *Self Assesment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya:

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri
- b) Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyeteror dan melaporkan sendiri pajak terutang.
- c) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi

3. *With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya meliputi: wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak

E. Pajak Hotel Dan Pajak Restoran

1. Pajak Hotel

a) Pengertian Pajak Hotel

Pajak hotel adalah pajak atas pelayanan hotel. Sedangkan hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap/istirahat, memperoleh pelayanan, dan atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu, dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama, kecuali untuk pertokoan dan perkantoran. Yang termasuk dalam pengertian hotel adalah²⁵ :

- i) Gubug parawisata (*cottage*)
- ii) Motel
- iii) Losmen (rumah penginapan)
- iv) Wisma parawisata
- v) Pesanggrahan (*hostel*)
- vi) Penginapan remaja (*youth hostel*)
- vii) Pondok parawisata (*home stay*)

b) Obyek Pajak

Obyek pajak adalah pembayaran yang disediakan hotel dengan pembayaran, termasuk²⁶:

- i) Fasilitas penginapan atau fasilitas tinggal jangka pendek,

²⁵ *Opcit.* Wulandari, P.A & Iryanie, E. Hal 65

²⁶ *Ibid*

- ii) Pelayanan penunjang sebagai kelengkapan fasilitas penginapan atau tinggal jangka pendek yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan,
- iii) Fasilitas olahraga dan hiburan yang disediakan khusus untuk tamu hotel, bukan untuk umum, dan
- iv) Jasa persewaan ruangan untuk kegiatan acara atau pertemuan di hotel.

c) Pengecualian Obyek Pajak

Obyek pajak hotel dikecualikan terhadap beberapa obyek berikut: Penyewaan rumah atau kamar, apartemen, dan/atau fasilitas tempat tinggal lainnya yang tidak menyatu dengan hotel.

- i) Pelayanan tinggal di asrama dan pondok pesantren.
- ii) Fasilitas olahraga dan hiburan yang disediakan di hotel yang dipergunakan oleh bukan tamu hotel dengan pembayaran.
- iii) Pertokoan, perkantoran, perbankan, salon yang dipergunakan oleh umum di hotel.
- iv) Pelayanan perjalanan wisata yang diselenggarakan oleh hotel dan dapat dimanfaatkan oleh umum.

d) Subyek Pajak

Subyek pajak hotel yakni orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran kepada hotel.

e) Wajib Pajak

Wajib pajak yakni pengusaha hotel termasuk didalamnya tempat kos, wisma, pondok wisata dan gedung pertemuan. Pengusaha hotel termasuk didalamnya pengusaha tempat kos, wisma, pondok, dan gedung pertemuan bertanggungjawab sepenuhnya untuk menyetor pajak yang seharusnya terutang.

f) Dasar Pengenaan dan Tarif Pajak

Dasar pengenaan pajak hotel yakni jumlah pembayaran yang dilakukan kepada hotel termasuk didalamnya tempat kos, wisma, pondok wisata dan gedung pertemuan. Tarif pajak hotel ditetapkan sebesar 10% yang ditetapkan dengan peraturan daerah. Cara perhitungan pajak hotel: $\text{Pajak Hotel Terhutang} = \text{Jumlah kamar} \times \text{Tarif rata-rata} \times 1 \text{ bulan} \times \text{Tingkat Hunian} \times \text{Tarif Pajak}$

2. Pajak Restoran

a) Pengertian Pajak Restoran

Pajak restoran adalah pajak atas pelayanan restoran. Sedangkan restoran adalah tempat makanan dan/atau minuman yang disediakan dengan dipungut bayaran.²⁷

b) Obyek pajak

Obyek pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan restoran dengan pembayaran. Termasuk didalamnya rumah makan, warung makan, kafe,

²⁷ *Ibid*

bar, pedagang kaki lima, kolam pancing dan atau usaha lain yang sejenis disertai dengan fasilitas penantapannya atau disantap di tempat lain.

c) Pengecualian Obyek Pajak

Obyek pajak hotel dikecualikan terhadap beberapa obyek berikut :

- i) Pelayan usaha jasa boga atau cetering.
- ii) Pelayanan yang disediakan oleh restoran atau rumah makan yang peredarannya tidak melebihi batas tertentu yang ditetapkan Peraturan Daerah yaitu peredarannya 1 tahun kurang atau tidak melebihi dari Rp. 10.000.000 (Sepuluh Juta Rupiah).

d) Subyek Pajak

Subyek pajak restoran yakni orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran atas pelayanan penjualan makanan dan minuman subyek pajak yang dimaksud adalah Wajib Pajak. Wajib pajak adalah pengusaha restoran termasuk didalamnya pengusaha rumah makan, warung makan, kafe, bar, pedagang kaki lima, kolam pancing dan/atau usaha lain yang sejenis disertai fasilitas penyantapannya atau disantap tempat lain. Pengusaha sebagai penanggung pajak restoran bertanggungjawab sepenuhnya untuk menyetor pajak yang seharusnya terhutang.

e) Dasar Pengenaan dan Tarif Pajak

Dasar pengenaan pajak adalah jumlah pembayaran yang dilakukan kepada restoran termasuk didalamnya pengusaha rumah makan, warung makan, kafe, bar, pedagang kaki lima, kolam pancing dan/atau usaha

lain yang sejenis disertai fasilitas penyantapannya atau disantap tempat lain. Yang disertai dengan fasilitas penyantapannya dan memberikan pelayanan di tempat dan dibawa pulang (*Take Way*). Tarif pajak restoran ditetapkan sebesar 10% dari dasar pengenaan pajak. Tarif pajak dikenakan atas pembayaran yang dilakukan kepada restoran. Cara perhitungan pajak restoran:

Pajak Restoran Terhutang = Penghasilan Bruto Dalam 1 Bulan X Tarif pajak.

3. Strategi intensifikasi dan ekstensifikasi

Strategi Peningkatan Pajak hotel dan restoran dilaksanakan melalui langkah – langkah sebagai berikut:

- a) Intensifikasi, melalui upaya :
 - i) Pendataan dan peremajaan obyek dan subyek pajak daerah.
 - ii) Mempelajari kembali pajak daerah yang dipangkas guna mencari kemungkinan untuk dialihkan menjadi retribusi.
 - iii) Mengintensifikasi penerimaan pajak daerah yang ada.
 - iv) Memperbaiki prasarana dan sarana pungutan yang belum memadai.
- b) Ekstensifikasi dengan cara penggalan sumber – sumber penerimaan baru. Penggalan sumber – sumber pendapatan daerah tersebut harus dikatakan agar tidak menimbulkan ekonomi biaya tinggi. Sebab pada dasarnya tujuan meningkatkan pendapatan daerah melalui upaya ekstensifikasi adalah untuk meningkatkan kegiatan ekonomi di masyarakat. Dengan demikian, upaya ekstensifikasi lebih diarahkan

pada upaya untuk mempertahankan potensi daerah sehingga potensi tersebut dapat dimanfaatkan secara berkelanjutan.

- c) Peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat ini merupakan unsur yang penting mengingat bahwa paradigma yang berkembang dalam masyarakat saat ini adalah bahwa pembayaran masyarakat dan retribusi daerah sudah merupakan hak dari pada kewajiban masyarakat terhadap Negara.

